

案例摘要表

機關(單位)	交通部高速公路局中區養護工程分局
案例名稱	有溫度的清水夜明珠
案例緣由	<p>情境一：原清水服務區室外排水溝蓋縫隙過大，造成穿高跟鞋的行人鞋跟易踩空而扭傷腳踝。</p> <p>情境二：男性用路人反應有使用梳妝檯之需求；另外，多元性別者在使用男、女廁時易發生尷尬情形。</p> <p>情境三：隨著外籍移工、外籍配偶與觀光客的增加，逐漸產生穆斯林祈禱室的需求，但現行公共場所的穆斯林祈禱室多為男、女共用，穆斯林教徒在使用上多有不便。</p>
案例內容簡述	<p>本分局由清水服務區作為性別平權推動的起點，以人性關懷的「溫度」為推動主題，落實細心、用心、貼心的服務宗旨，打造有愛無礙安全平權的優質休憩空間，以主題——「有溫度的清水夜明珠〔打造友善、多元、平權的幸福平臺〕」獲得行政院性別平等處第 16 屆「金馨獎」—性別平等創新獎優等。該獎項針對「與性別平等之關聯性」、「將性別觀點融入業務程度」、「開發及運用資源情形」、「創意性」、「影響程度(具體績效)」、「跨機關合作機制」等 6 面向作為考核基準。本案例之內涵即是以該 6 項指標為依據，呈現本局各項具體符應 CEDAW 條文之措施。</p>
關鍵字	清水夜明珠、清水服務區、CEDAW 第 5 條、CEDAW 第 13 條
現行法規/措施/統計結果	<p>清水服務區性別平等相關措施如下：</p> <p>一、提供貼心的公共環境、保障隱私安全——清水服務區設有全方位的夜間安心車位，並於室外排水溝加裝細目金屬網版，避免穿高跟鞋之行人扭傷腳踝；另為避免遊客走光，將樓梯鏤空處以彩繪隔板阻隔，且每日辦理反針孔攝影偵測 1 次。此外，為保障婦女之權利與隱私權，獨立設置以實體區隔並有專人管理之男、女駕駛人休息室(綠舟小屋)。</p> <p>二、消弭性別歧視、打造實質的性別平等——服務區設置中性廁所；男、女廁皆設置梳妝檯及更衣室，且皆設有親子廁所；考量到男、女穆斯林需求不同，特別將男、女祈禱室分開。</p> <p>三、此外，本分局平時利用國道資訊補給站、宣導電視、LED 跑馬燈等科技資源進行性別平權觀念宣導，並與 OT 營運商結</p>

	<p>合民間團體及弱勢族群之活動配合設立性別平等業務宣導小站，使往來民眾瞭解政府之性別平等政策推動方向。</p> <p>其中，全方位的夜間安心車位、男廁設置梳妝檯以及男、女區隔之駕駛人休息室與穆斯林祈禱室，親子互動娛樂設施等皆為國道服務區之創新作為。</p>
<p>相關 CEDAW 條文及一般性建議</p>	<p>以下分別說明清水服務區設施及其所對應之 CEDAW 條文</p> <p>一、服務區設立中性廁所且男、女廁所皆設置梳妝檯及更衣室，去除特定性別偏見—CEDAW 第 5 條 締約各國應採取一切適當措施：(a) 改變男女的社會和文化行為模式，以消除基於性別而分尊卑觀念或基於男女任務定型所產生的偏見、習俗和一切其他做法。</p> <p>二、服務區之男、女廁所皆設有親子廁所及尿布檯，確保父、母親皆可照顧子女—CEDAW 第 5 條 締約各國應採取一切適當措施：(b) 保證家庭教育應包括正確了解母性的社會功能和確認教養子女是父母的共同責任，當然在任何情況下都應首先考慮子女的利益。</p> <p>三、服務區設置哺、集乳室，全方位之夜間安心停車位，防偷窺階梯，男、女分隔之綠舟小屋(駕駛人休憩室)，男、女分開的穆斯林祈禱室等，利用視訊科技設備以及結合政府機關與私人企業共同進行性別平等業務宣導等措施，皆有助於保障婦女參與娛樂生活等權利—CEDAW 第 13 條 締約各國應採取一切適當措施以消除在經濟和社會生活的其他方面對婦女的歧視，保證她們在男女平等的基礎上有相同權利，特別是：(c) 參與娛樂生活、運動和文化生活各個方面的權利。</p>
<p>教學目標</p>	<p>促進公部門人員對 CEDAW 相關條文及其一般性建議之瞭解，進而應用於高速公路局所屬服務區或其他交通部所屬機關(構)設置用路人相關設施時之考量與改進。</p>
<p>討論議題</p>	<p>如何藉由改善服務區設施，滿足男、女性、多元性別者及穆斯林教徒之多元需求，保障不同族群在國道旅途中之平等權益？</p>

教材講義

一、案例內容

情境一：服務區室外排水溝蓋縫隙過大，造成穿高跟鞋的行人鞋跟易踩空而扭傷腳踝。

情境二：服務區男性用路人反應有使用梳妝檯之需求；另外，多元性別者在使用男、女廁時易發生尷尬情形。

情境三：隨著外籍移工、外籍配偶與觀光客的增加，逐漸產生穆斯林祈禱室的需求，但現行公共場所的穆斯林祈禱室多為男、女共用，穆斯林教徒在使用上多有不便。

藉由以上幾則民眾反應之問題，本分局由清水服務區作為性別平權推動的起點，以人性關懷的「溫度」為推動主題，落實細心、用心、貼心的服務宗旨，打造有愛無礙安全平權的優質休憩空間，以主題——「有溫度的清水夜明珠〔打造友善、多元、平權的幸福平臺〕」獲得行政院性別平等處第 16 屆「金馨獎」——性別平等創新獎優等。該獎項針對「與性別平等之關聯性」、「將性別觀點融入業務程度」、「開發及運用資源情形」、「創意性」、「影響程度(具體績效)」、「跨機關合作機制」等 6 面向作為考核基準。本案例之內涵即是以該 6 項指標為依據，呈現本局各項具體符應 CEDAW 條文之措施。

二、現行法規/措施/統計結果

清水服務區性別平等相關措施如下：

1. 提供貼心的公共環境、保障隱私安全——清水服務區設有全方位的夜間安心車位，並於室外排水溝加裝細目金屬網版，避免穿高跟鞋之行人扭傷腳踝；另為避免遊客走光，將樓梯鏤空處以彩繪隔板阻隔，且每日辦理反針孔攝影偵測 1 次。此外，為保障婦女之權利與隱私權，獨立設置以實體區隔並有專人管理之男、女駕駛人休息室(綠舟小屋)。

2. 消弭性別歧視、打造實質的性別平等—服務區設置中性廁所；男、女廁皆設置梳妝檯及更衣室，且皆設有親子廁所；考量到男、女穆斯林需求不同，特別將男、女祈禱室分開。
3. 此外，本分局平時利用國道資訊補給站、宣導電視、LED 跑馬燈等科技資源進行性別平權觀念宣導，並與 OT 營運商結合民間團體及弱勢族群之活動配合設立性別平等業務宣導小站，使往來民眾瞭解政府之性別平等政策推動方向。

其中，全方位的夜間安心車位、男廁設置梳妝檯以及男、女區隔之駕駛人休息室與穆斯林祈禱室，親子互動娛樂設施等皆為國道服務區之創新作為。

三、相關 CEDAW 條文及一般性建議內容

以下分別說明清水服務區設施及其所對應之 CEDAW 條文：

(一) CEDAW 第 5 條 締約各國應採取一切適當措施：

(a) 改變男女的社會和文化行為模式，以消除基於性別而分尊卑觀念或基於男女任務定型所產生的偏見、習俗和一切其他做法。

(b) 保證家庭教育應包括正確了解母性的社會功能和確認教養子女是父母的共同責任，當然在任何情況下都應首先考慮子女的利益。

1. 清水服務區設立中性廁所，且男、女廁所皆設置梳妝檯及更衣室，可改變男女的社會和文化行為模式，消除特定性別偏見—對應 CEDAW 第 5 條(a)。
2. 清水服務區之男、女廁所皆設有親子廁所及尿布檯，確保父、母親皆可照顧子女，確認教養子女是父母的共同責任，且優先考慮子女的利益—對應 CEDAW 第 5 條(b)。

(二) CEDAW 第 13 條 經濟和社會福利

締約各國應採取一切適當措施以消除在經濟和社會生活的其他方面對婦女的歧視，保證她們在男女平等的基礎上有相同權利，特別是：

- (a) 領取家屬津貼的權利；
- (b) 銀行貸款、抵押和其他形式的金融信貸的權利；
- (c) 參與娛樂生活、運動和文化生活各個方面的權利。

1. 服務區設置哺、集乳室，全方位之夜間安心停車位，防偷窺階梯，男、女分隔之綠舟小屋(駕駛人休憩室)，男、女分開的穆斯林祈禱室等，利用視訊科技設備以及結合政府機關與私人企業共同進行性別平等業務宣導等措施，皆有助於保障婦女參與娛樂生活等權利—對應 CEDAW 第 13 條 (c)。

(三) CEDAW 一般性建議第 28 號第 5 點

雖然《公約》僅提及性歧視，但結合對第 1 條和第 2 條(f)款和第 5 條(a)款的解釋表明，《公約》也涵蓋對婦女的性別歧視。這裏的「性」指的是男性與婦女的生理差異。而「性別」指的是社會意義上的身分、歸屬和婦女與男性的作用，以及社會對生理差異所賦予的社會和文化含義，正導致男性與婦女之間的等級關係，亦造成男性在權力分配和行使權利時處於有利地位，婦女則處於不利地位。婦女和男性的社會定位受到政治、經濟、文化、社會、宗教、意識形態和環境因素的影響，亦可透過文化、社會和社區的力量加以改變。這可能意味即使對婦女和男性給予相同或中性的待遇，若不承認婦女在性別方面，本來已處於弱勢地位且面臨不平等，前述待遇的後果或影響，將導致婦女行使其權利時受拒，則仍可能構成對婦女的歧視。

1. 藉由前述清水服務區男、女廁所一致之相關措施，將影響社會大眾之生活環境與意識形態，透過文化的力量加以改變婦女的不平等地位—對應 CEDAW 一般性建議第 28 號第 5 點。

四、改進作為

透過本次案列的情境內容，可以知道本分局清水服務區細目金屬網板水溝蓋、中性廁所、附有梳妝檯與更衣室之男、女廁所，以及男女分開之駕駛人休息室和穆斯林祈禱室、夜間安心停車位、親子廁所等設置均考量到性別平等。目前使用情形與使用頻率均呈現優良的效果，為持續推動性別平等與落實 CEDAW，將持續蒐集用路人之使用者經驗與相關數據，配合相關法令規定，持續改善更新。

五、與 CEDAW 有關之討論議題及解析

本案例討論議題為：如何藉由改善服務區設施，滿足男、女性、多元性別者及穆斯林教徒之多元需求，保障不同族群在國道旅途中之平等權益？

清水服務區落實 CEDAW 的精神，從服務區的細目金屬網板水溝蓋、中性廁所、男廁梳妝檯與男女分開之穆斯林祈禱室設置等，皆符合 CEDAW 的積極作法，創造支持、友善婦女人權之環境，確保實質上的男女平等，提升服務區品質。藉由本案例，期能形成推波助瀾的效應，促進公部門人員對 CEDAW 相關條文及其一般性建議之瞭解，進而應用於高速公路局所屬服務區或其他交通部所屬機關(構)設置用路人相關設施時之考量與改進，進一步影響其他公共場域與設施積極參與改善的之可行性。



有溫度的清水夜明珠

[打造友善、多元、平權的幸福平台]

高速公路局中區養護工程分局

教學目標

促進公部門人員對CEDAW相關條文及其一般性建議之瞭解，進而應用於高速公路局所屬服務區或其他交通部所屬機關(構)設置用路人相關設施時之考量與改進。

案例內容

- **情境一**：原清水服務區室外排水溝蓋縫隙過大，造成穿高跟鞋的行人鞋跟易踩空而扭傷腳踝。
- **情境二**：男性用路人反應有使用梳妝檯之需求；另外，多元性別者在使用男、女廁時易發生尷尬情形。
- **情境三**：隨著外籍移工、外籍配偶與觀光客的增加，逐漸產生穆斯林祈禱室的需求，但現行公共場所的穆斯林祈禱室多為男、女共用，穆斯林教徒在使用上多有不便。

現行法規/措施/統計結果

簡報大綱



PART ONE

與性別平等之關聯性

PART TWO

將性別觀點融入業務程度

PART THREE

開發及運用資源情形

PART FOUR

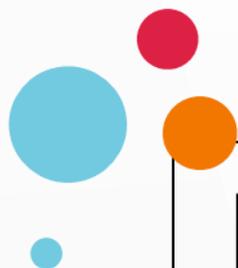
創意性

PART FIVE

影響程度

PART SIX

跨機關合作機制



PART ONE

與性別平等之關聯性

性別平等業務推動進程

訂定本處「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒處理要點」

97年

訂定本處「性別平等工作小組設置要點」、並成立性別平等工作小組暨性騷擾申訴處理委員會

98年

深化本處同仁性平觀念訂定本處「性別主流化訓練計畫」

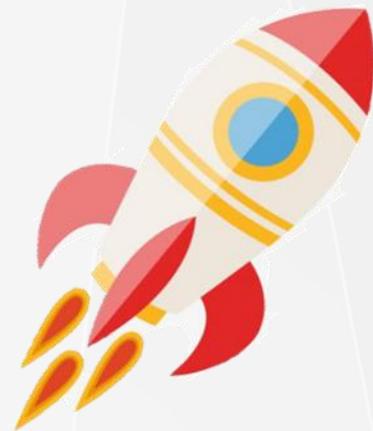
103年

以清水服務區為底研發CEDAW案例教材、並提報性別業務亮點博得交通部好評

105年

持續深化性別政策、打造優質平權服務區

未來展望



有溫度的清水夜明珠



硬體是冰冷的、制度是固定的，只有人是情感、服務是有溫度的。

「溫度」是我們的主軸，搭配「用心、貼心、細心」三服務宗旨，將設施融入性別平等概念。

服務設施由內(軟體)而外(硬體)-融入性平觀念及意識

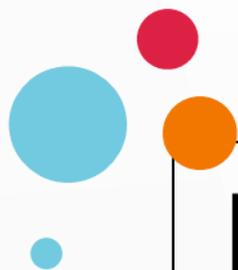


[談性別主流化之性別意識培力教育訓練]



達到促進實質性別平等之效





PART TWO

將性別觀點融入業務程度

打造安全平權的休憩空間

從進入服務區到離開、提供**細心**、**用心**、**貼心**服務。

平等對待、安全便利

便捷
停車

友善
如廁

貼心
環境

安全
防護

多元
滿足

安心車位

梳妝台

保護隱私

駕駛人休息室

親子

無障礙車位

中性廁所

安全防護

胎紋胎壓檢測

信仰

打造安全平權的休憩空間

性平不再只是口號! 而是具體實現!

STEP 2
02 展現迷人氣息

STEP 4
04 不再恐懼害怕

STEP 1
01 行得抬頭挺胸

STEP 3
03 拒絕異樣眼光

1

提供貼心的公共環境

服務區室外排水溝蓋空隙過大，本處特予加裝細目金屬網板，避免女性行人鞋跟踩空扭傷腳踝，強化安全。

2

打造實質的性別平等

空間規劃導入性平概念、不分男女於廁所設置具梳妝台及更衣室，讓民眾神采奕奕、容光煥發的往下一個旅途前進。

3

消弭性別歧視

於服務區內設置中性廁所，方便不同人士使用，提供安心無障礙的如廁環境，有效保護每個人的隱私。

4

保障隱私安全

除每日辦理反針孔攝影偵測1次之外，為避免遊客走光，將樓梯樓空處彩繪隔板將其阻隔，打造安全自在的休憩環境。

打造安全平權的休憩空間

提供貼心的公共環境



保持優雅、遠離狼狽

消弭性別歧視



導入性平 保護隱私

打造實質的性別平等

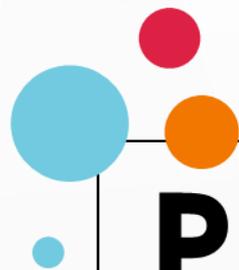


風姿綽約、男女兼具

保障隱私安全



有效隔離避免走光



PART THREE

開發及運用資源情形

軟硬兼施-實踐社會公平正義

展現軟實力



性別平等業務宣導



■ 善用活動資源



使民衆能即刻瞭解政府性別平等政策推動方向

■ 善用科技資源



[人講會嘴乾、機器喊累]

24小時

輪播的方式進行性別平權觀念宣導

178,416次

105年播放性別平等意識宣導次數



性別平等，
從母姓從父姓一樣好。

軟硬兼施-實踐社會公平正義

硬是要關懷 有愛無礙 3♥的優質休憩空間

- 各年齡層
- 男女並重
- 特殊需求服務提供



銀髮族比例增加



父母單獨帶小孩出遊比率高



保護及支持婦女哺乳權



夜間安心停車安全



行動不便者日增

軟硬兼施-實踐社會公平正義

硬是要關懷 有愛無礙 3♥的優質休憩空間



符合各年齡層需求

有鑑於臺灣慢慢走入高齡化社會，為體貼行動不便者的銀髮族，於廁所設置扶手及成人換尿布床，並率先加裝了腸造口清洗盆，建構友善的公共服務空間。



軟硬兼施-實踐社會公平正義

硬是要關懷 有愛無礙 3♥的優質休憩空間

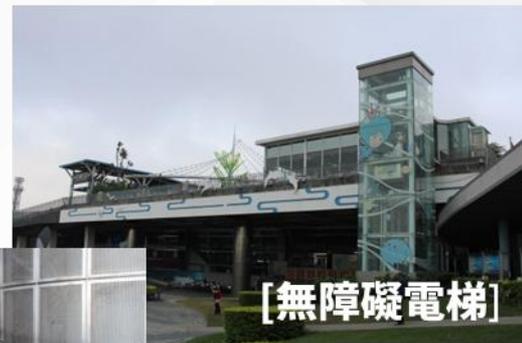


弱勢族群友善設施

落實人道關懷的服務理念於各服務據點，**設置無障礙設施及用餐環境**、用心打造優質的洽公、休憩環境。



[優先座位]



[無障礙電梯]



24



[無障礙坡道]

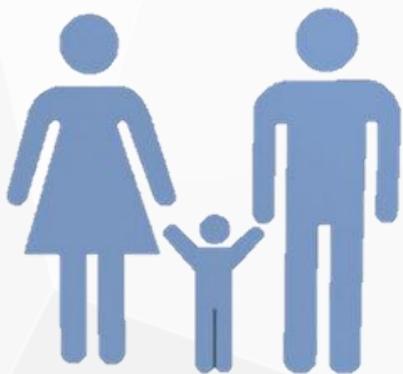


[無障礙廁所]

軟硬兼施-實踐社會公平正義

硬是要關懷 有愛無礙 3♥的優質休憩空間

幸福的親子環境



2間哺集乳室 6,724次使用

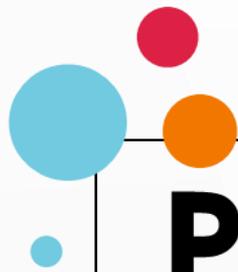


項目	104年		105年	
性別	男	女	男	女
次數	1,260	5,070	1,337	5,387
合計	6,330		6,724	

8間親子廁所 9,697次使用



項目	104年		105年	
性別	男	女	男	女
次數	3,617	5,433	3,834	5,863
合計	9,050		9,697	



PART FOUR

創意性

國內標竿

安全的來-男女兼顧

夜間安心停車位

全方位的防護

夜間安心停車位



國內標竿

安心休憩-男女平權

五顆星的綠舟小屋

智慧LED
照明技術

+

雲形
舒曼床

=

快速
恢復精神

有別於僅以布幔為區隔之休息室，以實體區隔，並有專人協助管理及監視安全，更達到保障婦女之權利與隱私權，使其不受干擾的安心休息。

105年共計使用 **4,346** 人次登記使用

[綠舟小屋]



接軌國際

尊重多元宗教

幽靜、安全、舒適兼顧的穆斯林祈禱室

我們察覺政策執行及國際人權趨勢，增設國道唯一穆斯林祈禱室，此外祈禱室特別將男、女分開各1間，提供穆斯林兩性旅客優質且符合需求的貼心服務。



106年共計 **73** 人次使用

跨域合作

國道唯一

性別平權



打造服務區成為幸福平台

為了讓用路人帶小孩有更好的休憩及活動空間，特別設置許多的親子設施，來提升互動，拉近彼此的距離，將服務區打造成親子同樂的樂園。

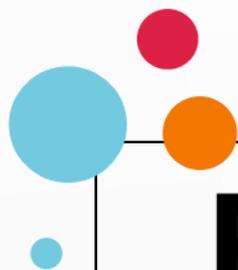
親子歡樂 求婚聖地

寓教於樂

- 寓教於樂
- 親子互動
- 老少咸宜
- 求婚聖地

「免換水環保水族箱」





PART FIVE

影響程度

用心改變-國道楷模

透過從服務區的性別政策統計，以符合CEDAW的積極作法，並推廣至其他公共場域與設施，成為國道性別平等發展楷模。



親子廁所



夜間安心停車位



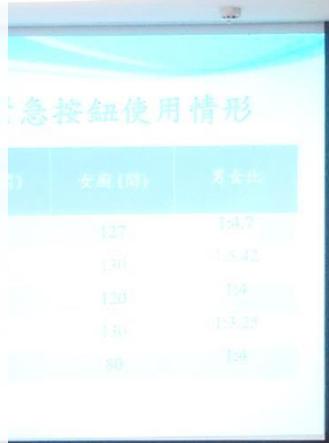
哺集乳室



防偷窺改善

積極推廣-大受好評

以本處所轄服務區具性別指標設施為教案素材、製作CEDAW案例教材，於105年交通部辦理示範教學時，獲得評審小組及交通部所屬機關參與投票第一高票的肯定，並製成教材彙編廣發至各交通部屬機關。



服務區	女廁(間)	緊急比
127		1:0.7
134		1:0.82
128		1:0.4
136		1:3.25
89		1:0.4



分析CEDAW在高速公路各服務區之落實情形
國道旅途安心好自在

報告人:白如玲
國立澎湖科技大學觀光休閒系主任

交通部國道高速公路局中區工程處

機關交流-淺移默化

105年共計 **7** 個機關團體蒞臨參訪

地方

中央

國外

民間
團體



勞動部部屬單位標竿學習參訪



臺北航空站標竿學習參訪



宜蘭縣政府參訪清水區標竿學習



交通部性別平等及友善環境參訪



中日本高速道路株式會社



湖北省宜昌市參訪

媒體揭露-社會共鳴

本處以人性關懷的「溫度」及秉持「用心、貼心、細心」的服務態度下，設置的相關性平措施及作為，經由媒體的揭露，推廣至全國人民的心中引起共鳴，達到推波助瀾的效應。

中天新聞

民視新聞



穆斯林祈禱室



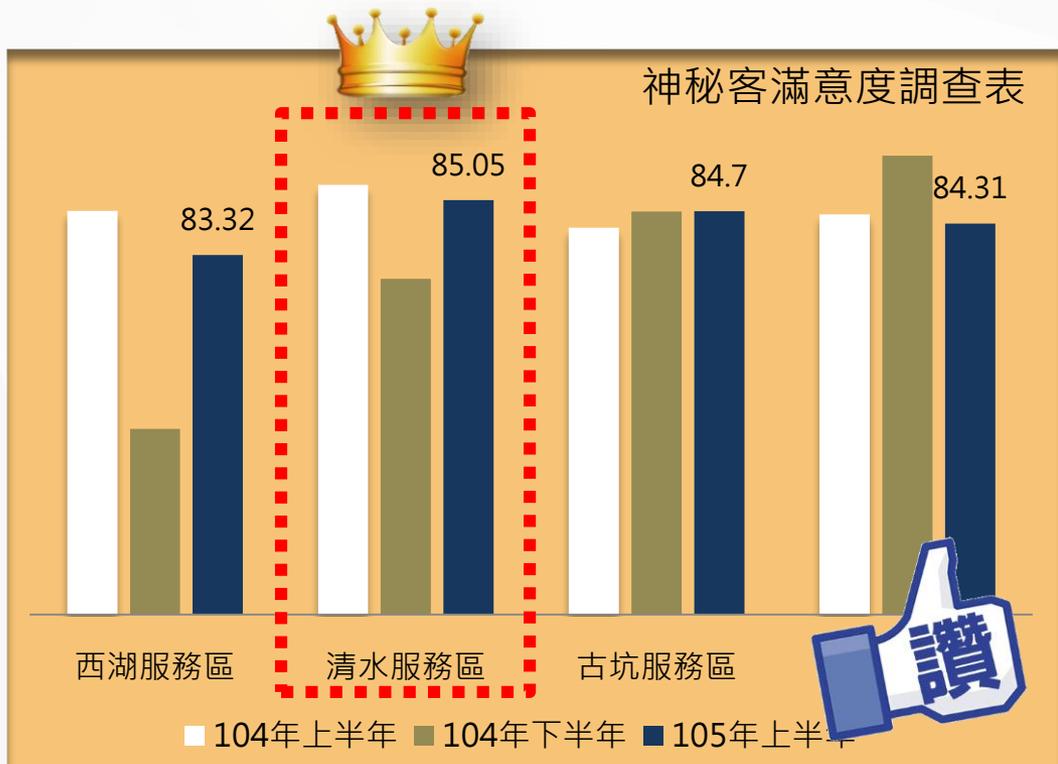
五顆星的綠舟小屋

大台中新聞



監理自助櫃檯

深獲肯定-屢獲殊榮



105年服務區來客數統計表

項目	清水區	西湖區	南投區	泰安區	西螺區
來客數	4,837,046	2,642,748	2,044,252	3,193,087	3,565,880
營業額	753,894,498	337,737,596	298,528,969	361,406,596	417,933,413

外部認同

105年度

全國道服務區來客數第1名

高公局「神秘客調查」第1名

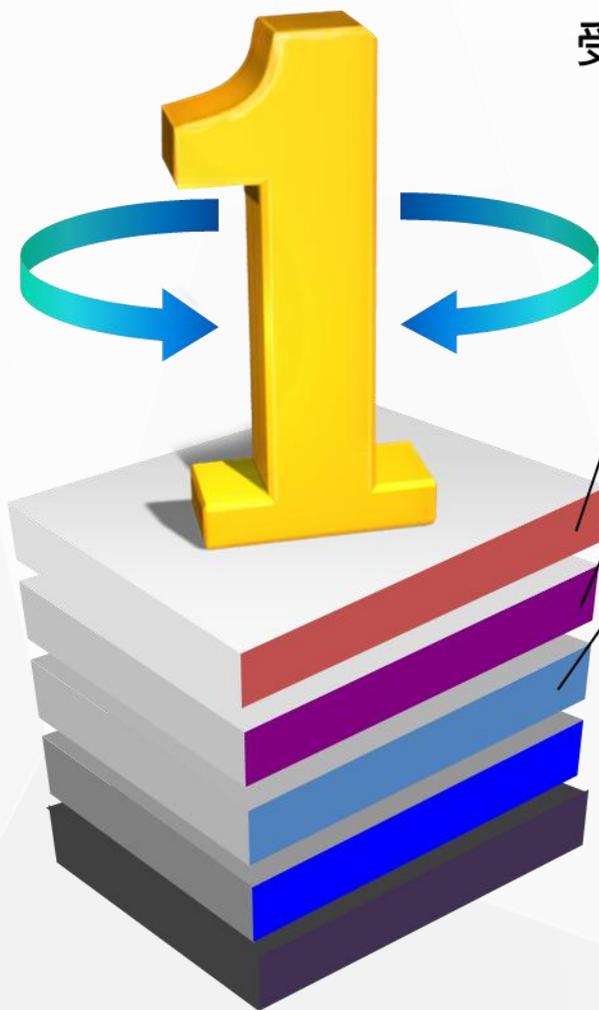
金路獎 優良場站環境維護第1名



深獲肯定-屢獲殊榮

機關肯定

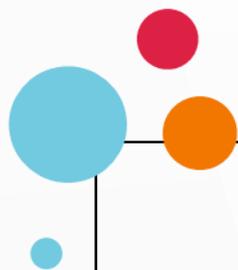
服務區的優質服務，面面俱到，也藉此提倡尊重、平等，提昇用路人心靈品質，讓性別平等的理念對象、地點，不受時間及空間之限制，達到效益。



105年獲獎事蹟

- 內政部特優友善餐廳
- 內政部特優友善遊憩場所
- 台中市特優公廁





PART SIX

跨機關合作機制

產

與服務區營運商公私合作

與OT營運商結合節目及辦理活動，
宣導強化平權及重視婦女。

民間團體及弱勢族群



[母親節活動]



39

[聖誕送關懷]



[跨年晚會]

官

藉由設施啟用，結合政府機關與公私部門，共同宣導及推廣。

工業技術
研究院

警政署公
路警察局

交通部
公路總局

中國回教
協會

觀光局



性別平等工作小組除導入學者外，並邀請澎湖科技大學白副教授共同編撰「國道旅途安心好自在」CEDAW教材，以達跨機關分享及推廣性別平等做法之目標。



相關CEDAW條文& 一般性建議內容



CEDAW第5條 締約各國應採取一切適當措施

- 改變男女的社會和文化行為模式，以消除基於性別而分尊卑觀念或基於男女任務定型所產生的偏見、習俗和一切其他做法。
- 保證家庭教育應包括正確了解母性的社會功能和確認教養子女是父母的共同責任，當然在任何情況下都應首先考慮子女的利益。

CEDAW 第13條 經濟和社會福利

➤ 締約各國應採取一切適當措施以消除在經濟和社會生活的其他方面對婦女的歧視，保證她們在男女平等的基礎上有相同權利，特別是：

- a) 領取家屬津貼的權利；
- b) 銀行貸款、抵押和其他形式的金融信貸的權利；
- c) 參與娛樂生活、運動和文化生活各個方面的權利。

CEDAW一般性建議第28號第5點

- 雖然《公約》僅提及性歧視，但結合對第1條和第2條(f)款和第5條(a)款的解釋表明，《公約》也涵蓋對婦女的性別歧視。
- 這裏的「性」指的是男性與婦女的生理差異。而「性別」指的是社會意義上的身分、歸屬和婦女與男性的作用，以及社會對生理差異所賦予的社會和文化含義，正導致男性與婦女之間的等級關係，亦造成男性在權力分配和行使權利時處於有利地位，婦女則處於不利地位。
- 婦女和男性的社會定位受到政治、經濟、文化、社會、宗教、意識形態和環境因素的影響，亦可透過文化、社會和社區的力量加以改變。

改進作為&

與CEDAW有關之討論議題及解析

討論議題

- 如何藉由改善服務區設施，滿足男、女性、多元性別者及穆斯林教徒之多元需求，保障不同族群在國道旅途中之平等權益？

改進作為

- 服務區設置哺、集乳室，全方位之夜間安心停車位，防偷窺階梯，男、女分隔之綠舟小屋（駕駛人休憩室），男、女分開的穆斯林祈禱室等，皆有助於保障婦女參與娛樂生活等權利——對應CEDAW第13條（c）

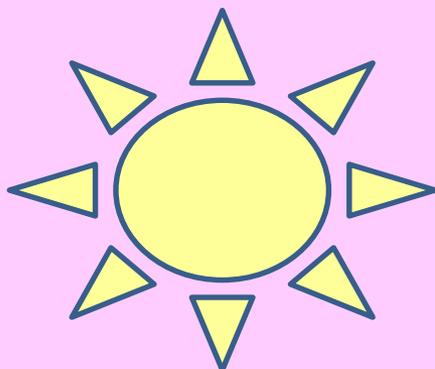
改進作為

- 藉由前述清水服務區男、女廁所一致之相關措施，將影響社會大眾之生活環境與意識形態，透過文化的力量加以改變婦女的不平等地位——對應CEDAW一般性建議第28號第5點

結語

細目金屬網板水溝蓋

中性廁所



男、女廁梳妝台

男、女分開之穆斯林祈禱室

➔ 創造支持、友善婦女人權之環境，
確保實質上的男女平等

共創

國道婦女權益與
性別平權的黃金時期



友善

設施友善

- 三心服務
- 國內標竿
- 接軌國際

幸福

幸福平台

- 寓教於樂
- 親子互動
- 老少咸宜
- 求婚聖地

跨域

結合產官學

- 溫馨關懷
- 攜手推廣
- 教材編撰



簡報結束

有溫度的清水夜明珠